

Dieter Spath
Walter Ganz (Hrsg.)

Die Zukunft der Dienstleistungs- wirtschaft

Trends und Chancen heute erkennen

HANSER

Inhalt



Einleitung	1
I Dienstleistungsforschung: heute und morgen	13
1 Perspektiven der Wissensproduktion: Institutionalisierungstendenzen im Forschungs- und Entwicklungsfeld Dienstleistungen	15
1.1 Einführung	15
1.2 Institutionalisierung im Kontext von neuen Formen der Wissensproduktion	16
1.3 Aktuelle Trends und Entwicklungen	22
1.4 Herausforderungen für die Dienstleistungsforschung	31
1.5 Literatur	33
2 Theorie und Anwendungsorientierung in der Dienstleistungsforschung	35
2.1 Benötigt Dienstleistungsforschung eine „Dienstleistungstheorie“?	35
2.2 Ausgewählte Ansätze einer Dienstleistungstheorie	39
2.3 Dienstleistungstheorie als Basis für angewandtes Arbeiten	43
2.4 Fazit	44
2.5 Literatur	45
3 Tendenzen der Unternehmensstatistik: Schritte zur besseren Erfassung von Dienstleistungen	47
3.1 Zusammenfassung	47
3.2 Einleitung	47
3.3 Unternehmensdemographie	48
3.4 Faktoren für den Unternehmenserfolg	50
3.5 Unternehmensbezogene Dienstleistungen	52
3.6 Nachfrage nach Dienstleistungen	54
3.7 Internationales Sourcing	56
3.8 Projekt „Indikatoren des Unternehmergeistes“	57
3.9 Schluss	60

4	Entwicklung der Dienstleistungsinnovationspolitik: Betrachtung der Ergebnisse des „Innovationspolitikprojekts IPPS für den Dienstleistungsbereich“ – 2006 bis 2007	61
4.1	Zusammenfassung	61
4.2	Einleitung	62
4.3	Mapping-Studien zur Dienstleistungsinnovationspolitik	66
4.4	Thematische Analyse des Datenmaterials der Mapping-Studie	69
4.5	Schluss	78
4.6	Anhang 1 Das Technologieprogramm SERVE als Beispiel einer dienstleistungsspezifischen innovationspolitischen Initiative	83
4.7	Anhang 2 „Innovationen mit Dienstleistungen“ – ein Beispiel für eine innovationspolitische Maßnahme im Bereich Dienstleistungen	84
4.8	Anhang 3	86
4.9	Anhang 4	87
4.10	Literatur	90
5	Strategien der Dienstleistungsinnovation im Asien-Pazifik-Raum	93
5.1	Zusammenfassung	93
5.2	Länderspezifische Motivationen und Triebkräfte: Motoren der Dienstleistungsinnovation	94
5.3	Motive für die staatliche Förderung der Dienstleistungsinnovation	97
5.4	Gibt es im Bereich Dienstleistungsinnovation gezielte, branchen- oder methodenspezifische FuE-Kurzzeitprogramme (Laufzeit 1 bis 2 Jahre)?	103
5.5	Fazit	106
5.6	Literatur	106
6	Service Science, Management, Engineering, and Design (SSMED): Konturen und Eckpunkte einer neuen Dienstleistungsforschung	109
6.1	Zusammenfassung	109
6.2	Theoretische und praktische Grundlagen	111
6.3	Begriffe und Fragstellungen	114
6.4	Instrumente und Methoden	121
6.5	Disziplinen und umfassende Kollaborationsfähigkeit	124
6.6	Historische Entwicklung in Wirtschaft und Recht	127
6.7	Maßstab Marketing und Qualität	130

6.8	Maßstab Betrieb und Produktivität	133
6.9	Maßstab Herrschaft, Kontrolle und Regelkonformität.....	135
6.10	Maßstab Gestaltung und nachhaltige Innovation	138
6.11	Anthropologie und menschliche Ressourcen.....	140
6.12	Technik und Umweltressourcen.....	142
6.13	Computer und Informationsressourcen.....	143
6.14	Beschaffung und Organisationen.....	144
6.15	Zukunftszustände: Management und Strategie.....	147
6.16	Dienstleistungsschaffende und inhaltliche Vertiefungsfähigkeit	149
6.17	Denkweise und Unternehmergeist	150
6.18	Wissenschaft und Führungsfähigkeit	156
6.19	Literatur.....	163
7	Erweitertes Dienstleistungsmarketing: Aufbau eines multidisziplinären Gegenstandsbereichs	225
7.1	Zusammenfassung.....	225
7.2	Erste Epoche: Dienstleistungsmarketing	225
7.3	Zweite Epoche: Die Entstehung einer fachübergreifenden Disziplin.....	226
7.4	Gemeinschaftsentwicklung: Die Zukunft des Dienstleistungsfachs.....	229
7.5	Dienstleistungs-Performanz.....	232
7.6	Meme für die Integration der Dienstleistungsschaffenden.....	234
7.7	Schluss.....	236
7.8	Literatur.....	236
II	Konsequenzen für die Dienstleistungswirtschaft von morgen: Erfolgsfaktoren	239
8	Business Transformation: Neue Organisations- und Geschäftsmodelle	241
8.1	Einführung.....	241
8.2	Historischer Abriss	241
8.3	Aktuelle Trends und Entwicklungen	243
8.4	Herausforderungen für die Dienstleistungsforschung.....	255
8.5	Literatur.....	257

9	Wertschöpfungs- und Warenketten als Produktionsprojekte und Aufgaben: Auf dem Weg zu einer einfachen Produktionstheorie	261
9.1	Zusammenfassung	261
9.2	Warenproduktion kontra Dienstleistungswirtschaft	262
9.3	Von der Produktions- zur Dienstleistungswirtschaft?	266
9.4	Von der Produktions- und Dienstleistungswirtschaft zum Hybridprodukt	270
9.5	Produktionsprojekte und Aufgaben	275
9.6	Schluss	281
9.7	Literatur	283
10	Human Ressource Management	287
10.1	Einführung	287
10.2	Thematischer Rückblick	287
10.3	Aktuelle Entwicklungen	289
10.4	Herausforderungen für die Dienstleistungsforschung	294
10.5	Literatur	295
11	Technologie und Dienstleistungen	297
11.1	Einleitung	297
11.2	Neue Technologien als Impulsgeber für Dienstleistungen	298
11.3	Dienstleistungen als Impulsgeber für Technologieentwicklungen	303
11.4	Zusammenfassung	304
11.5	Literatur	305
12	Dienstleistungsinnovation	307
12.1	Zusammenfassung	307
12.2	Thematische Einführung	307
12.3	Trends und Entwicklungen	309
12.4	Herausforderungen für die Dienstleistungsforschung	316
12.5	Zusammenfassung	317
12.6	Literatur	317
13	Handlungsempfehlungen für das Forschungs- und Entwicklungsfeld Dienstleistungen	319
13.1	Kontinuität und Innovation von Dienstleistungsthemen	319
13.2	Quintessenzen aus Schlüsselthemen	323
13.3	Wachstumsfelder und neue Inhalte	324
13.4	Akteure und Herausforderungen	328
13.5	Literatur	330